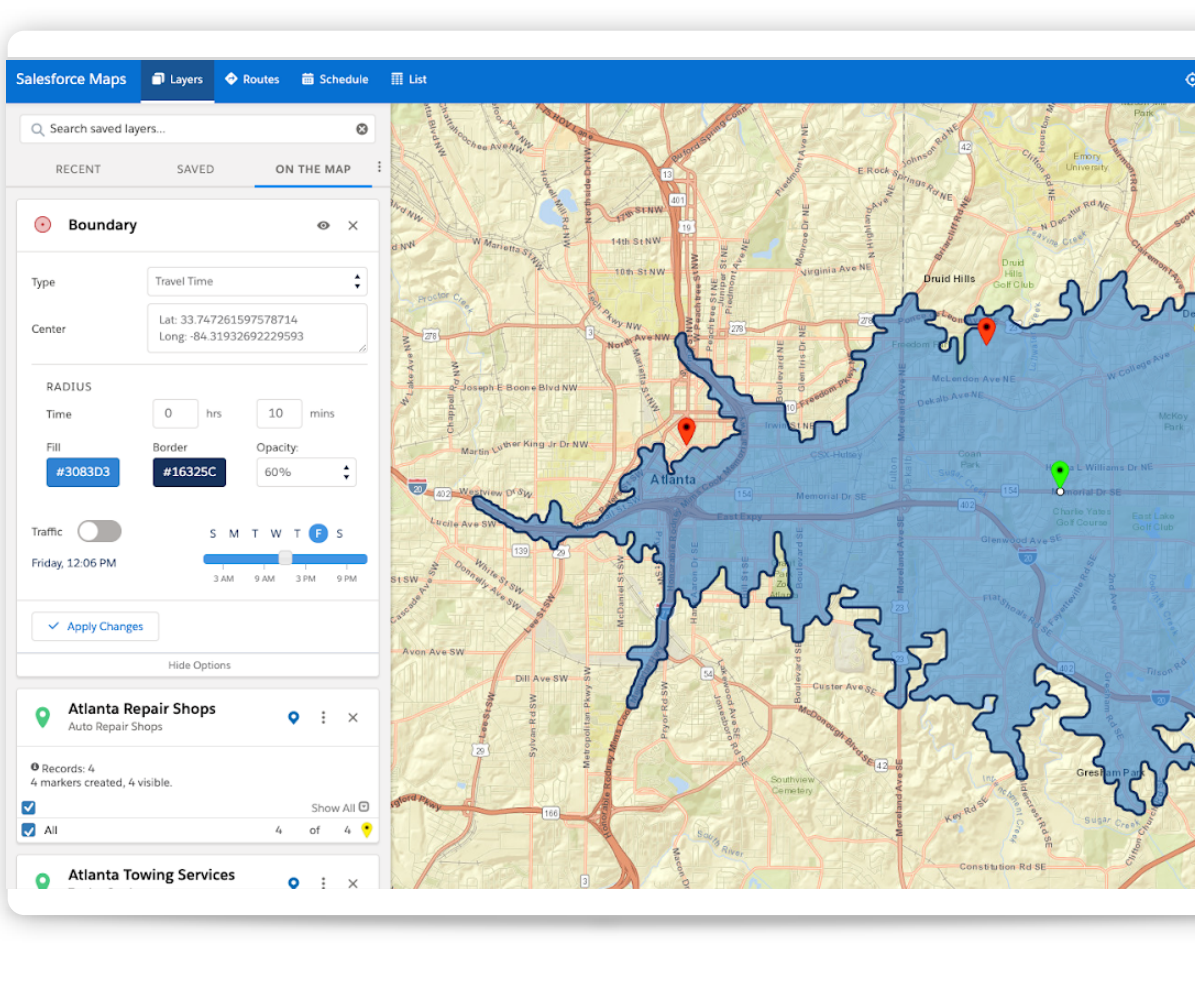
新機能リリースガイド： Summer '21

このドキュメントでは、数あるSummer'21のリリースコンテンツから、
主要な新機能をご紹介します。

セールス


Salesforce Maps
Layers
Routes
Schedule
List
Boundary
Atlanta Repair Shops
Atlanta Towing Services

パイプライン検査

健全なパイプラインを維持できるよう営業マネージャーと担当者をサポート。1つの画面内で効果的なコーチングを行えます。

外部オブジェクトの視覚化

外部システムから取得した情報をMaps内で視覚化。情報にもとづいた意思決定を行うことができます。

Einsteinリードスコアリングの機能強化

ビジネスの特性に沿ってセグメントを定義し、それに合わせたカスタムモデルを生成できます。

さらに詳しく

カスタマーサービス

Workforce Engagement*

世界No.1 CRMで、カスタマーサービスの手順とスタッフを連携しましょう。

パートナーテレフォニーでもService Cloud Voiceをご利用いただけるようになりました

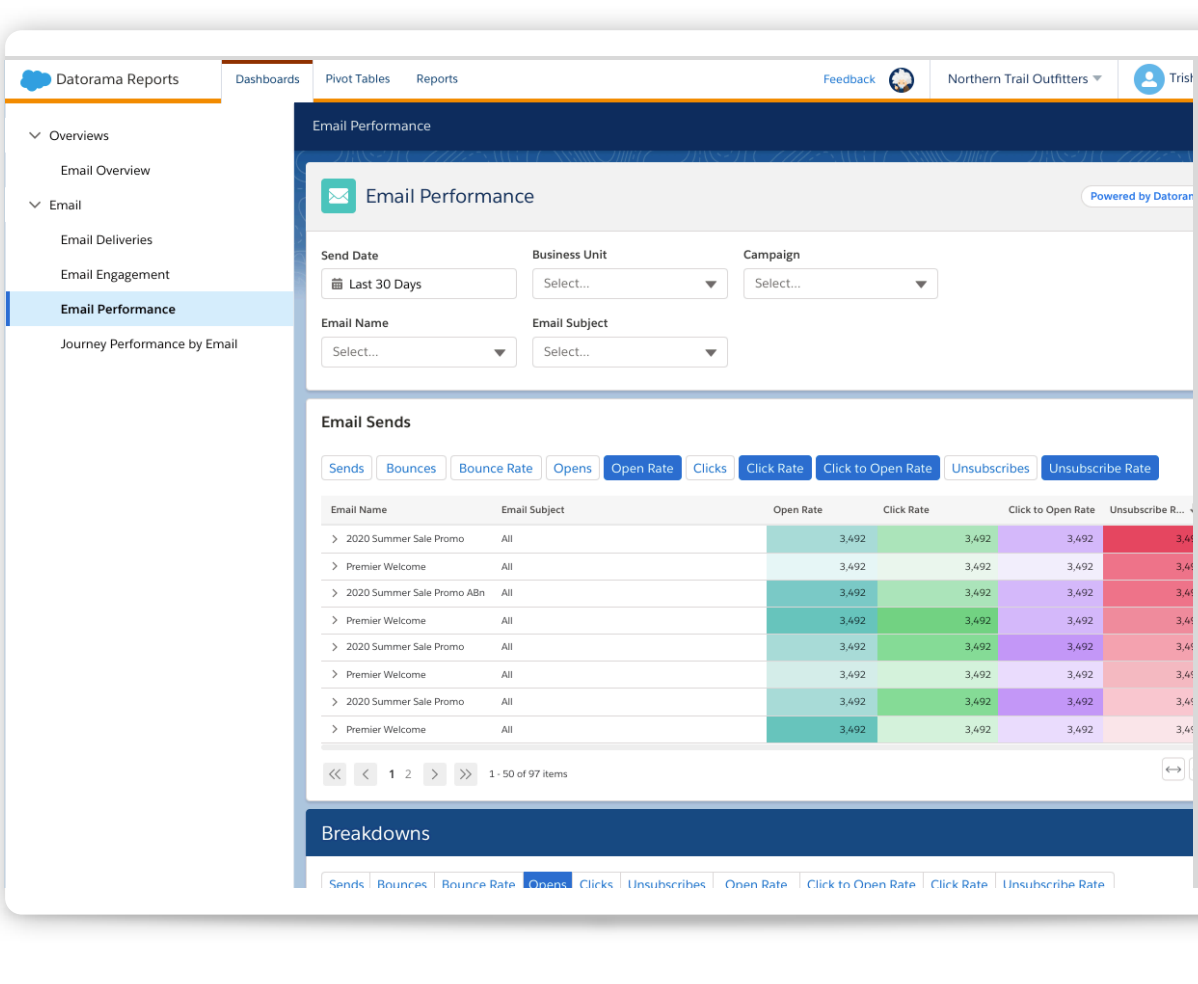
テレフォニーをService Cloud Voiceに移行しましょう。

Work Plans

あらゆる業務で一貫性のある高品質のサービスを提供できます。

さらに詳しく

マーケティング


Datorama Reports
Dashboards
Pivot Tables
Reports
Email Performance
Email Sends
Breakdowns

DatoramaのレポートをMarketing Cloudに活用

すぐに使えるダッシュボードなどで、シームレスなマーケティング分析を行い、メールやジャーニーに活用できます。

Salesforce CDPの機能強化

統合顧客プロファイルを充実させ、魅力的な体験を実現します。

WhatsAppのメッセージング

新しいコミュニケーションチャネルを使って、単一のプラットフォームでグローバルリーチを拡大しましょう。

さらに詳しく

ロイヤルティ

プログラム支払管理

支払額計算機能を使って、ロイヤルティプログラムから価値を生み出しましょう。

Marketing Cloudを機能強化してLoyalty Managementを統合

ロイヤルティプロモーション用コンテンツブロックがノーコードで利用できるので、ロイヤルティプログラムのメンバーとのエンゲージメントが容易になります。

Service Cloudを機能強化して、Loyalty Managementを統合

サービスチームを強化し、ロイヤルティの高い顧客に的確に対応できるようにします。

さらに詳しく

Experience Cloud

コンテンツスケジューラー

公開するタイミングの設定や、スケジュール設定済みコンテンツの管理も簡単です。

Marketing Cloud ConnectorをSalesforce CMSで活用

CMSのコンテンツをシームレスに同期して、メールやMarketing Cloudのランディングページを充実させましょう。

Mobile Publisherタブのバー

iOSとAndroidにそれぞれ最適化された、ネイティブ対応のスピーディなナビゲーションバーを利用できます。

さらに詳しく

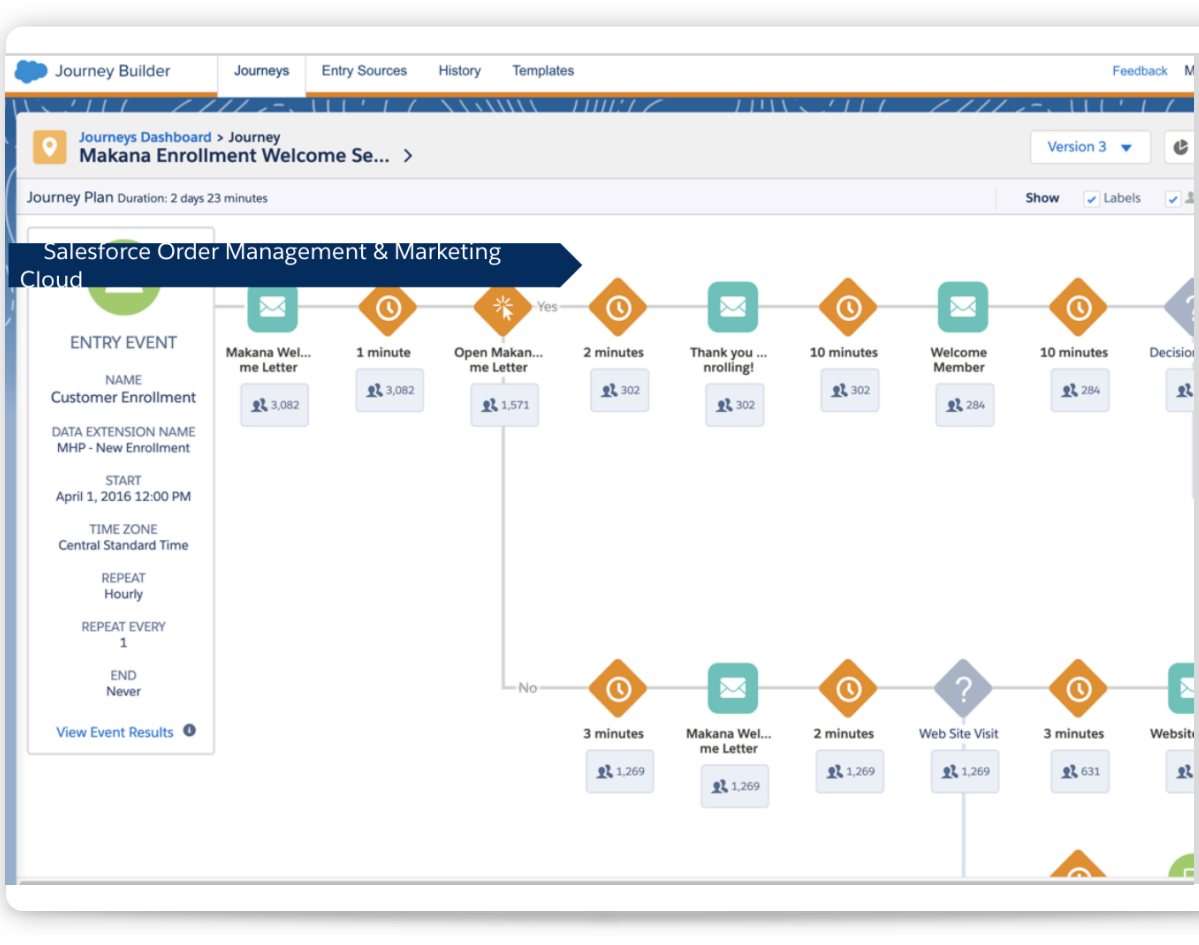
Salesforce Anywhere

アウトライン表示

ユーザーが閲覧しているコンテンツを一目で確認できます。

さらに詳しく

コマース


Journey Builder
Journeys
Entry Sources
History
Templates
Makana Enrollment Welcome Se...
Salesforce Order Management & Marketing Cloud
ENTRY EVENT

ヘッドレスコマースの機能強化

信頼できる手法で、拡張性の高い、最新のヘッドレス体験へすばやく移行し、収益とエンゲージメントを伸ばしましょう。

Einstein SearchをB2B Commerceに活用

消費者向けと同等の優れた検索機能を持つEinstein検索で、売上を拡大し、業務をスピードアップしましょう。

Marketing Cloud Connectを注文管理に活用

取引メールを作成し、Salesforce Order Managementで生成されたイベントからキャンペーンを構築できます。

さらに詳しく

プラットフォーム - サービス

Salesforce Flow：マルチコラム画面

充実したフロー画面を作成できます。

モバイルセキュリティとコンプライアンスの機能強化

モバイルセキュリティとコンプライアンスポリシーを機能強化し、1つのインターフェースで設定できます。

Einsteinレコメンデーションビルダーの機能強化

AIの導き出した作業指示レコメンデーションを、フィールドサービス担当者にすばやく展開できます。

さらに詳しく

プラットフォーム - アプリケーション

Salesforce Feedback Management：ファイルアップロードによる回答

アンケート調査への回答を添付ファイル形式で受信できます。

Salesforce Schedulerの機能強化

特定のトピックに合わせて勤務時間をスケジュール管理できます。

Salesforceアンケート：1クリック返信によるアンケート調査の機能強化

二者択一のアンケート調査をメールに直接組み込むことで回答率を高めます。

さらに詳しく

Lightning Experience

Einstein Search

パーソナライズされた、自然で実践的なインテリジェント検索を実現しましょう。

Salesforce学習パス

Salesforce学習パスを使えば、仕事の流れの中で学べます。

Offline Briefcase Builder

モバイルのオフライン機能が、フィールドサービス担当者をサポートします。

さらに詳しく

アプリケーション開発

Heroku Postgres向けローカルバックアップ機能

地域のデータ保管法制やGDPRなどの規制を的確に遵守できます。

ストリーミングデータコネクターの機能強化

HerokuのApache KafkaとHeroku Postgres間のストリーミングから簡単にデータを取得できます。

Lightning Webコンポーネントのクイックアクション

Lightning Webコンポーネントを使って、高性能でカスタマイズ可能なクイックアクションを作成しましょう。

さらに詳しく

Work.com

従業員コンシェルジュ

従業員のあらゆるニーズに対応する統合型サービス体験を提供します。

ITサービスセンター

ITを強化して最先端の従業員体験を実現します。

従業員ワークスペース

つながりのある従業員体験で、生産性を伸ばしましょう。

さらに詳しく

人材育成・学習

Salesforce学習パス

Trailheadの機能をSalesforceに搭載。Salesforceに組み込まれた学習機能をパーソナライズし、仕事の流れの中で、タイミングよくスキルアップを図れます。

カスタム製品フィルターの機能強化

営業やサービスチームのコンテンツ検索力をアップします。

リテールバンキング向けCustomer 360ガイド

リテールバンキングにおける顧客体験と業務部門を結びつけます。

さらに詳しく

Sustainability Cloud

エネルギー強度のベンチマーキング

自社の商業ビルのエネルギー効率データを作成しましょう。

さらに詳しく

アナリティクス

ダッシュボードの機能強化

豊富なデザインでテキストをポップにいろどり、SQLを使ってSnowflakeを直接クエリできます。

レポート向けEinstein Discovery：新機能 **

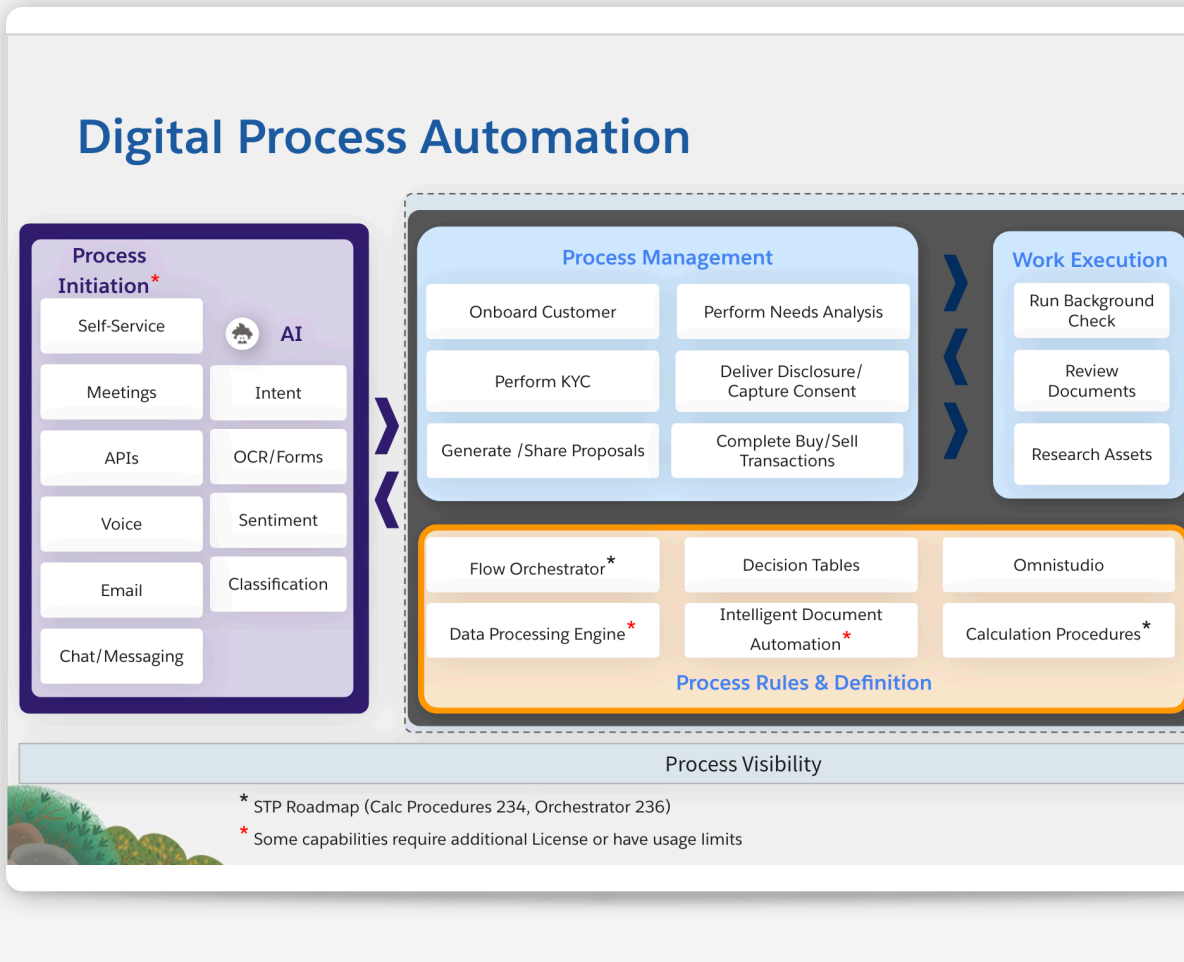
データの変遷をレポートで確認できます。

Einstein Discoveryの機能強化

TableauダッシュボードにAIを埋め込み、重要なインサイトを取得して予測の精度を向上しましょう。

さらに詳しく

Financial Services Cloud


Digital Process Automation
Process Initiation*
Self-Service
AI
Meetings
Intent
APIs
OCR/Forms
Voice
Sentiment
Email
Classification
Chat/Messaging
Process Management
Onboard Customer
Perform Needs Analysis
Perform KYC
Deliver Disclosure/ Capture Consent
Generate /Share Proposals
Complete Buy/Sell Transactions
Work Execution
Run Background Check
Review Documents
Research Assets
Flow Orchestrator*
Decision Tables
Omnistudio
Data Processing Engine*
Intelligent Document Automation*
Calculation Procedures*
Process Rules & Definition
Process Visibility
* STP Roadmap (Calc Procedures 234, Orchestrator 236)
* Some capabilities require additional License or have usage limits

デジタルプロセスの自動化

つながりのあるエンドツーエンドの自動業務編成で、顧客と従業員の体験を改善します。

商談管理

金融取引チーム全体で、規制に準拠したコラボレーションを実現します。

保険仲立人手数料

見積もりや契約管理で、リアルタイムの手数料計算を利用できます。

さらに詳しく

医療サービス

医療機関ネットワーク管理

記録システムを一元化することで、医療機関のエンゲージメントと満足度を向上させることができます。

インテリジェントな予約管理

初回通話での解決率を増加し、予約のスケジュール設定を一元化して、無断キャンセルを減少させます。

利用管理の機能強化

医療機関とのコラボレーションを最適化し、治療までの時間を短縮できます。

さらに詳しく

製造業

CPQにRebate Managementを統合

商談の進捗に合わせて、リベートプログラムを契約書、見積、販売契約に添付します。

製造業向けTableau CRMの機能強化

リベートプログラムのビジネスへの影響を、予測テンプレートを使って月次で予測し、視覚化します。

Rebate Managementの機能強化

強力なデータ処理エンジンで、見越し額や払戻金の計算力をアップします。

さらに詳しく

Consumer Goods Cloud

バーチャル営業と業務

場所を選ばず顧客の行動を確認し、エンゲージして、売上を伸ばしましょう。

Consumer Goods Cloud向け設定アシスタント

ガイド付き作業手順に従って簡単に設定できます。

現場業務の機能強化

現場担当者の業務効率向上とコンプライアンスの遵守をサポートします。

さらに詳しく

公共機関向けソリューション

公的機関の先進的基盤

デジタルファーストな公共サービスを提供して、地域社会のつながりをサポートします。

インテリジェント・ドキュメント・オートメーションを公共機関に活用

OCR機能を使って、ドキュメントからデータを簡単に抽出できます。

検査管理の機能強化

検査官向けの包括的なデジタルチェックリストを作成できます。

さらに詳しく

通信

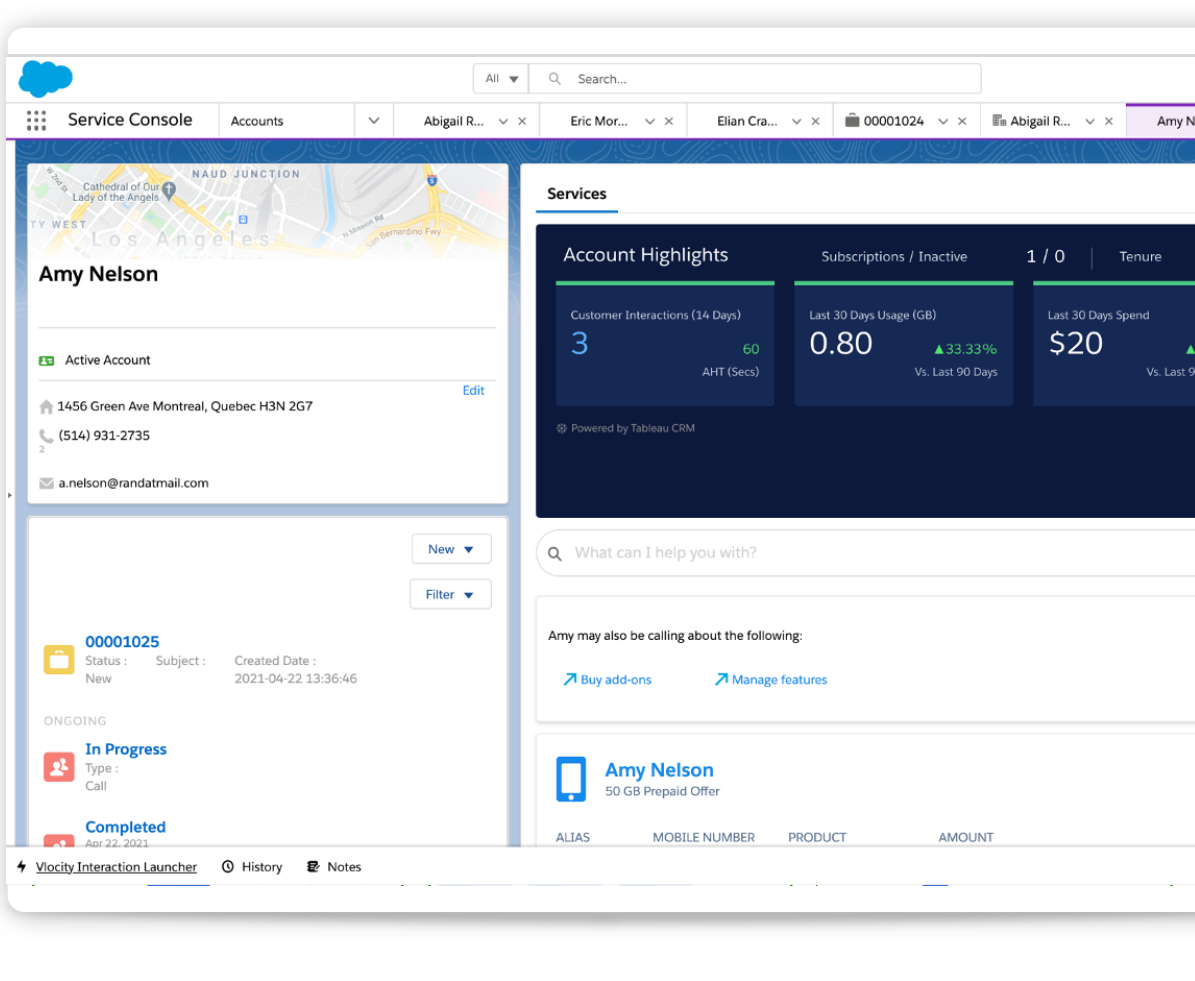

Service Console
Accounts
Amy Nelson
Services
Account Highlights
00001025
In Progress
Completed

Tableau CRMを通信業に活用

交渉、営業、サービスなどのやり取りからCSPに関連するインサイトを収集します。

モバイルサブスクリプション管理のセルフサービス化

モバイル契約者向けのセルフサービス機能を強化して、サービスコストを削減します。

製品番号の管理

製品番号の追跡と比較を行い、進行中のトランザクションを中断することなく変更を反映できます。

さらに詳しく

Media Cloud

広告キャンペーンの一元管理

クロスチャネル広告枠を一元管理し、メディア計画を簡素化できます。

さらに詳しく

Energy and Utilities Cloud

顧客獲得管理

公共サービス事業でデジタルレートと製品ショッピング体験を提供。新規顧客を獲得しましょう。

さらに詳しく

非営利組織

Experience Cloudを非営利組織に活用

援助者のセルフサービス手続きを簡素化します。

プログラム管理モジュールの機能強化

プログラムサービスの参加者を追跡、管理、レポート。

助成金管理の機能強化

助成金ポータルをカスタマイズして、手続きを簡素化し、スピードアップします。推奨表現： さまざまな助成金の申請とデューデリジェンスの手続きを簡素化し、資金調達をスピードアップします。

さらに詳しく

カスタマーサクセス

ヘルプポータルの機能強化

新設計のヘルプポータルなら、簡単かつスピーディに問題を解決し、ケースを送信できます。

準備状態を確認

Salesforceプラットフォームの継続的な改善に向けて、ポリシーや手続きや手順、手法を連携させましょう。

ガイダンスセンターの機能強化

ガイダンスセンターでは、Salesforceのオンボーディングから導入まで、さまざまな企業のあらゆるスキルレベルの管理者がすばやく稼働に移行できるよう、必要なリソースをご用意しています。

さらに詳しく

インテグレーション

Anypoint DataGraph **

開発者はすべてのAPIからデータをすばやく取得できます。

MuleSoft Composerコネクター**

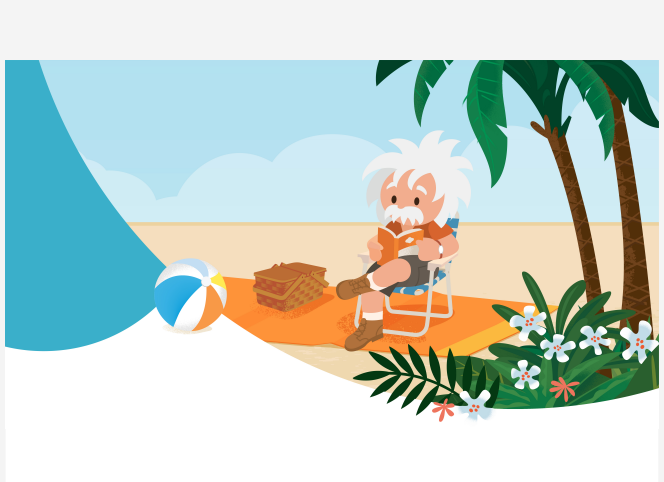
6つの新コネクターで操作を簡素化し、従業員体験を強化します。

さらに詳しく

リソース

詳細については、**Summer '21**リリースノート、Summer '21新製品および機能完全ガイドをご覧ください。

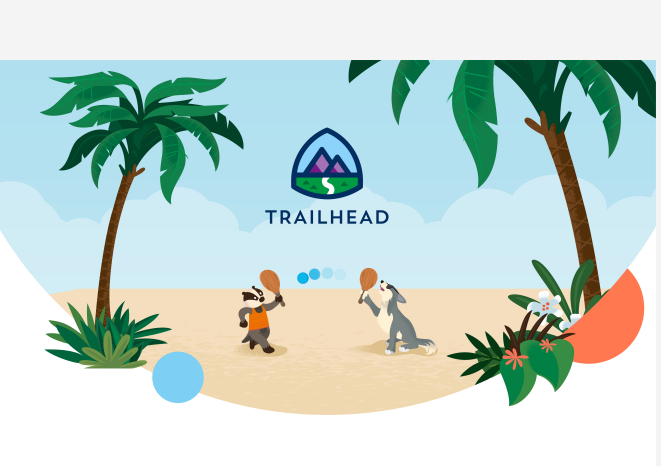
主要情報の詳細、紹介ビデオなど、英語での追加リソースは、以下をご参照ください。



リリースWebサイト

新製品と新機能を生かして、顧客対応に集中する方法をご覧ください。

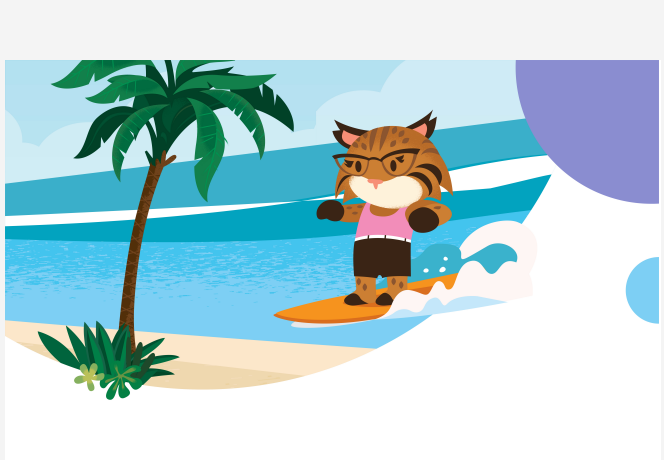
リリースWebサイトを見る



RELEASE-IN-A-BOX

管理者、ビジネスユーザー、コミュニティグループ、開発者などに役立つデジタルリソース

RELEASE-IN-A-BOXを見る



ご紹介ビデオ

主な新製品と機能のご紹介

ご紹介ビデオを見る

脚注

*この製品や機能の中には、英語版のみご利用いただける要素があります。詳細については、営業担当者にお問い合わせください。

** 英語のみ対応

*** 英語、カタロニア語、スペイン語、フランス語、オランダ語に対応